

치과의료기관 방문시 불만처리서비스에 대한 의료소비자의 평가

한지형, 김 진¹

한양대학교 대학원 보건관리학과, 조선대학교 환경보건대학원 보건학과¹

색인: 불만족, 불만처리서비스, 의료서비스, 의료소비자

1. 서 론

최근 우리 사회는 고객만족의 중요성이 강조되면서 의사와 환자를 의료서비스의 공급자와 소비자라는 대등한 관계로 보게 되었고, 소비자들은 의료지식 및 선택능력의 향상과 병원에 대한 인식변화로 높은 수준의 의료서비스를 요구하고 있다^{1), 2)}.

1996년 한국소비자보호원이 실시한 종합병원 의료서비스 불만처리 실태조사와 1999년 보건복지부에서 실시한 의료서비스에 대한 만족도 조사결과에 의하면 병원진료수요가 해마다 증가하고 있고 시설장비 등의 수준도 크게 높아지고 있으나 병원을 이용한 의료소비자들의 불만, 피해는 끊이지 않는 것으로 분석 보고되었다^{3), 4)}. 또한 의료소비자들의 불만이 제기되면서 의료에 관여하는 사회집단과 조직도 다양해져 불만처리서비스에 대한 사회적 관심이 더욱

더 증대되고 있는 실정이다.

김⁵⁾은 의료서비스에 관한 소비자 만족도를 높이기 위해 병원과 관련기관에서는 소비자의 불만호소를 적극적으로 수용할 수 있는 제도적 장치를 마련해야 한다고 하였다.

불만처리서비스란 환자의 불평을 효과적으로 처리하는 시스템으로, 고객만족을 통한 재이용을 증가시키고 애호고객을 형성하며, 긍정적인 구전효과를 가져오는 등 경영에 있어 중요한 영향을 미치는 요소이다^{1), 6)}. 그러나 우리나라의 경우 의료서비스 질 향상을 위한 만족도 연구는 많이 이루어지고 있으나 의료서비스의 실패와 불평에 대한 대처방안의 전략적인 준비나 연구에 대해서는 매우 부족하다.

따라서 본 연구에서는 치과의료기관을 내원하는 의료소비자들을 대상으로 불만처리서비스에 대한 인식정도와 서비스 처리 내용 등을 파악하고 만족도를 조사함으로써 효율적인 불만

처리서비스의 개선과 활성화 방안을 모색하고자 하며, 나아가 환자만족경영을 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상은 불만처리서비스에 대해 비교적 노출이 크다고 생각되는 서울특별시, 경기도 지역의 치과의료기관을 내원하는 의료소비자들을 대상으로 하였다. 의료소비자에게 설문지를 배부하고 자기기입식 설문법을 통하여 400부를 얻었으나 이 중 21부는 응답자료에 많은 결측치가 있어 분석에서 제외시키고 총 379부의 설문지(신뢰도 표준화 계수 = .8056)를 분석자료로 사용하였다.

2.2. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 프로그램을 이용하여 분석하였으며 분석기법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다.

둘째, 연구대상자들의 구강진료 불만처리서비스에 대한 일반적인 사항을 살펴보기 위해 빈도와 백분율, Chi-square 검정을 실시하였다.

셋째, 연구대상자들의 불만처리서비스에 대한 인식도와 만족도를 살펴보기위해 ANOVA, 이변량 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 조사대상자들의 일반적 특성은 표 1

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	222	58.6
	여	157	41.4
연령	10대	28	7.4
	20대	174	45.9
	30대	78	20.6
	40대	54	14.2
	50대	30	7.9
	60대 이상	15	4.0
학력	초등졸	4	1.1
	중졸	16	4.2
	고졸	97	25.6
	대졸	219	57.8
	대학원졸 이상	43	11.3
가구 월평균 소득	100만원 미만	53	14.0
	100~200만원 미만	97	25.6
	200~300만원 미만	108	28.5
	300만원 이상	121	31.9
직업	공무원	4	1.1
	회사원	157	41.4
	개인사업	15	4.0
	전문직	31	8.2
	서비스업	17	4.5
	주부	51	13.5
	학생	89	23.5
	기타	15	4.0
지역	서울	268	70.7
	경기	111	29.3
계		379	100.0

에 나타난 바와 같다.

우선 성별은 남성이 58.6%, 여성이 41.4%를 차지하였다. 연령별로는 20대가 45.9%로 가장 많았고 학력별로는 대졸이 57.8%로 가장 높게 나타났다. 가구 월평균 소득에서는 300만원 이상이 31.9%로 가장 많았으며, 직업에서는 회사원이 41.4%로 가장 높게 나타났다. 지역별로는

표 2. 불만처리서비스에 대한 일반적 행태

구분		빈도(명)	백분율(%)
주요이용 의료기관	종합병원치과	26	6.9
	치과대학병원	16	4.2
	치과의원	333	87.9
	보건(지)소	4	1.1
인지 경로	신문, TV, 잡지	40	10.6
	인터넷	13	3.4
	행정관청	2	.5
	주변사람	40	10.6
	병원에서	30	7.9
	들어본적 없다	245	64.6
	기타	9	2.4
목적	환자(의료소비자)의 보호	113	29.8
	의료서비스 중의 하나	125	33.0
	효율적인 환자관리과정	42	11.1
	효과적인 의료경영	50	13.2
	잘 모르겠다	46	12.1
	기타	3	.8
불만사항 경험여부	있다	294	77.6
	없다	85	22.4
	계	379	100.0

서울이 70.7%, 경기도가 29.3%로의 분포를 나타냈다.

3.2 불만처리서비스에 대한 연구대상자의 행태

3.2.1. 불만처리서비스에 대한 일반적 행태

조사대상자들의 불만처리서비스에 대한 일반적인 행태를 살펴본 결과 표 2와 같다.

주로 이용하는 치과의료기관을 조사한 결과 치과의원이 87.9%로 가장 높게 나타났다. 불만처리서비스에 대하여 알게된 경로를 조사한 결과 64.6%가 들어본 적이 없다고 답하였으며, 다음으로 신문 등의 대중매체나 주변 사람을 통해 알게 되었다고 답한 응답자가 모두 10.6%

로 같게 나타났다. 이 밖에 기타 내용으로는 다른 서비스 분야나 전문서적을 통해 알게 되었다는 응답자도 있었다. 불만처리서비스의 목적에 33.0%가 의료서비스 중의 하나라고 답하였으며, 환자의 보호, 효과적인 의료경영 순으로 나타났다. 기타 내용으로 형식적인 제도라고 답한 응답자도 있었다. 또한 치과의료기관 이용시 불만 사항을 경험한 적이 있는냐는 질문에 77.6%가 있다고 답했다.

3.2.2. 구강진료시 경험한 불만내용

구강진료시 불만을 경험했다고 답한 응답자 중 불만내용에 대해 조사한 결과 표 3과 같다.

의료보험 비적용에 대한 불만내용이 가장 높게 나타났으며, 긴 진료대기 시간, 진료에 대한

표 3. 구강진료시 경험한 불만내용(복수응답)

구분	빈도(명)
불만내용	
긴 진료대기 시간	90
의료보험 비적용	142
짧은 진료시간	18
환자에 대한 차별대우	6
복잡한 진료절차	14
전문의 무배치	5
의료진의 불친절	29
환자 방치	6
진료비 과다청구	56
진료에 대한 설명부족	75
비위생적인 치과 환경	6
기타	12

설명 부족, 진료비 과다청구, 의료진의 불친절 등의 순으로 나타났다. 이 밖에도 과다 진료요구와 비싼 진료를 강요, 카드를 받지 않으려 한다 등의 내용도 포함되었다.

3.2.3. 의료소비자의 불만에 대한 호소방법

조사대상자에 대하여 연령별로 불만에 대해 호소하였거나 앞으로 불만 경험시 호소할 방법에 대해 조사한 결과 표 4와 같다.

구강진료시 불만을 경험하였거나, 또는 앞으로 경험하게 될 경우 불만에 대한 호소방법에 대해 전체적으로 직원에게 직접 말한 것과 병원을 재이용하지 않겠다($p < 0.05$)가 가장 높게 나타났다. 주변 이웃에게 알린다, 그냥 참는다는 순으로 나타났다. 연령별로는 10대와 30대, 40대, 50대, 60대에서 직원에게 직접 말한 것과 병원을 재이용하지 않겠다고 답한 응답자가 가장 많았으며, 20대에서는 병원을 재이용하지 않겠다고 답한 응답자가 가장 많았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 또한 그냥 참는다는 소극적인 자세를 보인 응답자도 76명 있었다.

3.2.4. 치과의료기관의 의료소비자의 불만에 대한 해소 조치방법

의료소비자가 불만을 호소하였을 경우 치과의료기관의 불만 해소 조치방법에 대해 연령별로 조사한 결과 표 5와 같다. 불만을 호소하였을 경우 불만에 대한 치과의료기관의 의료소비자 불만 해소방법에 대해서는 잘 모르겠다라고 답한 응답자가 169명으로 가장 많았으며 아무런 조치를 취하지 않는다, 불만에 변명을 한다 순으로 나타났다.

표 4. 연령별 의료소비자의 불만에 대한 호소방법(복수응답)

구분	연령별							χ^2	P
	10대	20대	30대	40대	50대	60대	이상 계		
불만호소방법									
소비자 단체에 고발	6	25	10	8	3	5	57	5.78	.328
직원에게 직접 말함	13	84	39	26	19	5	186	4.09	.536
병원 앞에서 시위	-	2	1	1	-	-	4	1.16	.949
병원을 재이용 하지 않음	8	98	37	25	15	3	186	13.70	.018
변호사 상담 또는 법원 소송	-	4	1	-	-	-	5	2.98	.703
주변 이웃에게 알림	8	52	24	15	10	1	110	4.13	.531
언론기관에 알림	-	7	1	-	-	-	8	6.07	.299
인터넷 홈페이지 이용	7	30	5	7	2	2	63	4.63	.462
그냥 참음	8	32	17	12	5	2	76	2.51	.775
기타	-	4	1	1	-	1	7	3.34	.647

표 5. 치과의료기관의 불만 해소 조치방법

구분		연령별						계	x ²	P
		10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상			
치과의료	별도의 불만처리센터 설치	-	5	1	2	1	-	9	48.105	.069
기관의 환자	고객의 소리함 설치	4	12	9	3	1	3	32		
불만 해소	치료 후 설문 실시(구두포함)	-	7	8	4	2	1	22		
조치방법	불만에 즉각 조치	1	16	3	5	4	4	33		
	불만에 변명	3	20	12	3	10	1	49		
	아무런 조치를 취하지 않음	5	32	11	10	1	3	62		
	잘 모르겠다	15	81	33	27	10	3	169		
	기타	-	1	1	-	1	-	3		

3.3. 구강진료시 불만사항 경험자의 불만처리서비스에 대한 만족도

3.3.1. 연령별 의료소비자의 불만처리서비스에 대한 만족도

치과의료기관에서 불만처리서비스를 경험한 응답자를 대상으로 연령별 불만처리서비스에 대한 만족도를 조사한 결과 표 6와 같다.

불만처리서비스에 대한 인식도를 살펴본 결과 60대 이상에서 가장 높게 나타났으며 연령이 증가할수록 높게 나타나고 통계적으로 유의한 차이를 보였다(pE.001).

불만처리서비스에 대한 서비스 변수에서는 전체적으로 불만처리에 대한 직원의 태도에서

만족도가 가장 높게 나타났으며 통계적으로 유의했다(pE0.01). 연령별로는 10대, 20대, 60대에서 불만처리에 대한 직원의 태도, 처리과정 순이었으며, 30대, 40대, 50대에서는 직원의 태도, 신속성 순으로 나타났다. 전체 만족도에서는 재방문 의도, 불만처리서비스에 대한 이용결과, 이용과정의 순으로 나타났다.

3.3.2. 학력별 의료소비자의 불만처리서비스에 대한 만족도

치과의료기관에서 불만처리서비스를 경험한 응답자를 대상으로 학력별 불만처리서비스에 대한 만족도를 조사한 결과 표 7과 같다.

표 6. 연령별 불만처리서비스에 대한 인식도 및 만족도

변수	전체	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	F
불만처리서비스에 대한 인식도	2.60±.72	2.16±.64	2.59±.62	2.52±.70	2.71±.81	2.81±.86	3.25±.90	5.699***
불만처리의 신속성	2.51±.91	2.37±.73	2.39±.88	2.40±.83	2.83±1.00	2.83±1.06	2.90±.87	3.660**
불만처리에 대한 직원의 태도	2.76±.77	2.80±.78	2.67±.72	2.59±.74	3.06±.76	2.93±.88	3.23±.75	4.459**
불만처리과정	2.51±.80	2.56±.73	2.43±.76	2.35±.79	2.71±.78	2.70±1.01	3.00±.80	3.043*
불만처리시설과 안내	2.36±.91	2.35±.76	2.31±.82	2.22±.90	2.54±1.05	2.57±1.09	2.66±1.11	1.568
불만처리서비스에 대한 이용과정의 만족도	3.76±1.16	3.07±1.04	3.81±1.16	3.72±1.16	3.89±1.17	3.87±1.22	3.93±.96	2.254*
불만처리서비스에 대한 이용결과의 만족도	3.84±1.18	3.07±1.17	3.87±1.13	3.89±1.22	3.94±1.20	3.93±1.34	4.07±.88	2.601*
재방문 의도	3.92±1.18	3.44±1.22	3.89±1.15	4.00±1.18	4.02±1.22	4.10±1.24	3.93±1.18	1.178

*pE.05, **pE.01, ***pE.001

표 7. 학력별 불만처리서비스에 대한 인식도 및 만족도

변수	전체	초등졸	중졸	고졸	대졸	대학원이상	F
불만처리서비스에 대한 인식도	2.60±.72	2.91±1.45	2.23±.82	2.64±.76	2.61±.69	2.60±.66	1.267
불만처리의 신속성	2.51±.91	3.62±.43	2.18±.70	2.58±.95	2.51±.91	2.34±.87	2.540*
불만처리에 대한 직원의 태도	2.76±.77	3.87±.80	2.95±.54	2.75±.77	2.74±.79	2.71±.62	2.452*
불만처리 과정	2.51±.80	3.41±.70	2.67±.71	2.53±.78	2.49±.82	2.40±.76	1.673
불만처리 시설과 안내	2.36±.91	2.75±.87	2.64±.99	2.38±.87	2.32±.92	2.37±.90	.653
불만처리서비스에 대한 이용과정의 만족도	3.76±1.16	3.75±1.26	3.06±1.12	3.69±1.09	3.83±1.19	3.83±1.12	1.760
불만처리서비스에 대한 이용결과의 만족도	3.84±1.18	3.00±.00	3.00±1.21	3.81±1.13	3.94±1.18	3.78±1.21	3.046*
재방문 의도	3.92±1.18	3.25±1.71	3.44±1.36	3.91±1.09	3.98±1.18	3.90±1.24	1.122

*pE.05

불만처리서비스에 대한 인식도는 초등졸에서 가장 높게 나타났으며, 고졸, 대졸 순으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

불만처리서비스에 대한 서비스 변수에서는 초등졸, 고졸, 대졸에서 불만처리에 대한 직원의 태도, 신속성 순으로 나타났으며, 중졸, 대학원 이상에서는 직원의 태도, 처리과정 순으로 나타났다.

3.3.3. 불만처리서비스의 인식도와 서비스 변수 및 만족도와의 상관관계

불만처리서비스의 인식도와 불만처리 사항 및 만족도와의 상관관계를 알아보기 위해 pearson 상관관계를 분석한 결과 표 8과 같다.

불만처리서비스에 대한 인식도는 모든 불만처리서비스 변수 및 만족도에 정의 상관관계를 나타내고 있으며 통계적으로 유의하게 나타났다(pE0.001). 특히 이용결과의 만족도에 가장 높은 상관관계를 보이고 있었다(pE0.001). 불만처리서비스의 만족도 변수인 이용과정의 만족도와 이용결과의 만족도는 재방문 의도에 높은 상관관계를 보이고 있으며 통계적으로 유의했다(PE0.001). 이용과정, 이용결과, 재방문 의도는 불만처리 과정 및 불만처리 시설과 안내

와는 매우 낮은 상관관계를 보였으나 통계적으로 유의하지 않았다.

3.3.4. 불만처리서비스의 만족도를 결정하는 서비스 변수

불만처리서비스의 만족도를 결정하는 요인이 무엇인지 파악한 결과 표 9과 같다.

불만처리서비스의 이용과정, 이용결과, 재방문 의도 모두 불만처리서비스에 대한 인식도가 중요한 서비스 변수로 나타났으며 통계적으로 유의하게 나타났다(pE0.001). 재방문 의도에서 불만처리 시설과 안내만이 영향을 주는 변수로 나타났을 뿐 불만처리에 대한 신속성과 직원의 태도, 불만처리 과정은 주요 변수에서 제외되었다.

4. 중괄 및 고인

소비자의 불만은 의료분쟁으로 이어지는 경우가 많으며 소비자 스스로 자신을 보호하려는 불만호소 행동은 의료서비스 제공자에게 피드백되어 서비스의 질을 향상시키기 때문에 중요하게 다루어져야 함에도 불구하고 우리나라에

표 8. 불만처리서비스의 인식도와 서비스 변수 및 만족도와의 상관관계

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1 인식도	1.000							
X2 신속성	.288***	1.000						
X3 직원태도	.216***	.722***	1.000					
X4 처리과정	.222***	.647***	.715***	1.000				
X5 시설과 안내	.245***	.569***	.589***	.679***	1.000			
X6 이용과정의 만족도	.262***	.175***	.162***	.066	0.54	1.000		
X7 이용결과의 만족도	.296***	.181***	.160***	.085	.054	.863***	1.000	
X8 재방문 의도	.273***	.125***	.109***	.006	-.004	.763***	.824***	1.000

***pE.001

X1 불만처리서비스에 대한 인식도
 X2 불만처리의 신속성
 X3 불만처리에 대한 직원의 태도
 X4 불만처리과정
 X5 불만처리 시설과 안내
 X6 불만처리서비스 이용과정의 만족도
 X7 불만처리서비스 이용결과의 만족도
 X8 불만처리서비스 이용 후 재방문 의도

표 9. 불만처리서비스의 만족도에 미치는 서비스 변수

독립변수	전체	이용과정	이용결과	재방문 의도
불만처리 서비스에 대한 인식도	.295***	.239***	.271***	.242***
불만처리의 신속성				
불만처리에 대한 직원의 태도				
불만처리 과정				
불만처리 시설과 안내				.142*
F	35.399***	17.764***	23.189***	12.144***
P	.000	.000	.000	.000
R ²	.087	.057	.074	.077
Adjusted R ²	.085	.054	.070	.071

*pE.05, ***pE.001

서는 불만에 대한 적극적인 처리방안이 없는 실정이다¹⁾. 아직까지 고객 불만에 대한 서비스는 백화점이나 홈쇼핑, 마트 등의 쇼핑전문 기업부분에 한정적이며 의료시장에서는 병원 내 이용자들의 상담 및 불만·피해를 처리하기 위한 체계적인 전담기구가 설치되지 않아 단순 안내로만 운영되고 있는 것으로 보고되고 있다³⁾. 따라서 본 연구는 의료소비자의 불만과 요구사항을 파악하며 불만처리서비스의 중요성을 인지시키고 체계적인 서비스 제도를 확립하는 계기가 되는데 의의가 있다.

연구결과 불만처리서비스에 대한 인지경로에서 들어본 적이 없다고 답한 응답자수가 반 이상을 차지하고 있어 아직까지도 의료서비스에서 불만처리서비스에 대한 개념과 인식이 매우 부족하다는 것을 알 수 있었다. 그러나 구강진료시 불만사항을 경험했다는 응답자율이 80% 정도로 높게 나타나 불만처리서비스의 시행 및 제도개선이 시급하다는 것을 보여주고 있다.

구강진료시 불만경험자의 불만내용에서 의료보험 비적용이 높게 차지한 것은 구강진료 중 고가의 보철이나 교정진료 등에서 의료보험이 적용되지 않아 경제적인 부담을 크게 갖고 있는 것으로 사료되며, 긴 진료대기 시간이 불만내용으로 높게 나타난 것은 최근 대부분의 치과의료기관이 예약제로 운영되고 있음에도 불구하고 비적절한 진료시간의 배치운영과 예측할 수 없는 전환진료 때문에 나타난 결과로 생각된다. 이 결과는 한국소비자보호원³⁾이 조사한 종합병원 의료서비스 실태에서 진료 및 투약대기시간이 길다가 가장 높게 나타난 것과 비슷한 결과를 보이고 있다. 이 밖에 진료에 대한 설명부족은 치료에만 급급한 우리나라 의료체계에서 비롯된 것이라고 사료되며 따라서 앞으로 효율적이고 체계적인 예약제 운영과 구강진료시 자세한 치료계획, 과정, 치료 후 주의사항

및 구강보건교육에 관한 설명에 관심을 기울여야 할 것으로 보인다.

구강진료시 불만을 경험하였거나 또는 앞으로 경험하게 될 경우 불만에 대한 호소방법으로 직원에게 직접 말한 것과 병원을 재이용하지 않겠다고 응답한 자가 가장 많았으며, 주변 이웃에게 알린다, 그냥 참는다 순으로 나타났다. 이는 심 등⁷⁾의 논문에서 가족, 친지, 이웃에게 병원에 대해 부정적인 이야기를 한 것과 병원을 재이용하지 않는다고 답한 것과 이 등²⁾의 논문에서 가족, 친지에게 부정적으로 이야기했다, 아무런 행동을 하지 않았다, 다시 이용하지 않았다 순으로 나타난 결과와 비슷했다. 이러한 결과는 의료소비자가 불평을 제기하도록 고무하지 않는 한 적극적인 불만호소 방법보다 소극적으로 다시 그 의료기관을 재이용하지 않는 것을 선택하는 것으로 보인다. 따라서 보다 효율적인 의료서비스의 질을 높이기 위해서는 소비자 불만족이 능동적인 불만호소 행동으로 연결되도록 노력해야 할 것이다.

의료소비자가 불만을 호소하였을 경우 의료기관의 해소방법으로는 잘 모르겠다, 아무런 조치를 취하지 않는다, 불만에 변명만 한다 순으로 나타나 의료기관은 의료소비자의 불만에 대해 아직도 무관심하며, 개선하고자 하는 노력에 매우 소홀한 것으로 사료된다. 의료소비자 이전에 의료경영자에게 불만처리서비스에 대해 적극적으로 대처할 수 있도록 인식시키는 것이 필요하다.

불만을 호소하여 불만처리서비스를 경험한 의료소비자의 경우 불만처리에 대한 직원의 태도에서 가장 만족하고 있었으며, 불만처리서비스의 시설과 안내에 대해서는 가장 낮게 만족하고 있었다. 이는 불만호소를 직원에게 직접 말함으로써 본인 스스로 불만에 대해 해소하게 되어 높게 나타난 것으로 생각되며, 불만처리서

비스의 시설과 안내에 대해서는 의료기관의 홍보가 미흡하고 체계적인 제도가 마련되어 있지 않아 불만처리서비스의 이용방법을 알 수 없는 데서 낮게 나타난 것으로 사료된다.

불만처리서비스의 전체 만족도인 이용과정과 이용결과, 재방문 의도는 불만처리서비스에 대한 인식도가 높아질수록 높게 나타나며, 이용과정의 만족도가 높으면 이용결과의 만족도 또한 높게 나타나고 재방문 의도도 높아진다. 따라서 고객만족경영을 하기 위해 치과의료기관은 불만처리서비스를 의료소비자에게 인식시키고 불만처리서비스에 대한 이용과정과 이용결과를 높임으로써 환자유치경영에 노력해야 할 것으로 사료된다.

불만처리서비스의 만족도에 미치는 변수로는 인식도가 중요한 변수로 나타나 불만처리서비스에 대한 홍보시스템을 구축하는 것이 시급한 것으로 사료된다.

본 연구는 조사표본 대상지역이 서울시와 경기도로 국한되어 있고, 연령별로 편중된 경향을 보여 연구결과의 일반화에 다소 제한점이 있으며, 불만처리서비스에 대한 인식이 의료기관과 의료소비자 모두에게 부족한 상태에서 조사되었다는 한정한 면에 다소 미흡한 감이 있다. 향후 구강진료시 불만을 경험하고 불만처리서비스를 이용한 의료소비자만을 표본으로 하여 불만처리서비스에 대한 좀더 세분화된 조사가 수행되어야 하며, 불만처리서비스를 제도화시킬 수 있는 모형개발 프로그램 연구가 필요하다고 사료된다.

5. 결 론

본 연구는 치과의료기관을 내원하는 의료소비자들의 불만처리서비스에 대한 인식 정도와

서비스 내용 및 만족도를 조사하여 불만처리서비스의 개선과 활성화 방안을 모색하고자 하였다. 서울시, 경기도 지역 거주자 총 379명을 대상으로 설문조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 불만처리서비스에 대해 들어본 적이 없다고 답한 응답자가 64.6%로 나타났으며, 목적에 대해서는 33.0%가 의료서비스 중의 하나라고 답하였다. 또한 치과의료기관에서 77.6%가 불만을 경험한 적이 있다고 답하였다.
2. 불만내용에서는 의료보험 비적용이 가장 높게 나타났으며, 불만해소 방법으로 직원에게 직접 말한다와 병원을 재이용하지 않는다가 가장 높게 나타났다. 치과의료기관의 환자 불만해소 방법으로는 잘 모르겠다, 아무런 조치를 취하지 않았다 순으로 나타났다.
3. 불만처리서비스에 대한 인식도는 연령별로 60대 이상에서, 학력별로 초등학교에서 가장 높게 나타났으며, 서비스 변수에 대한 만족도는 불만처리에 대한 직원의 태도, 전체 만족도에서는 재방문 의도가 가장 높게 나타났다.
4. 불만처리서비스의 인식도와 서비스 변수 및 전체 만족도와 상관을 분석한 결과 인식도는 모든 서비스 변수와 만족도에 정의 상관을 보였으며, 서비스 변수에서 불만처리의 신속성과 직원의 태도는 전체 만족도와 정의 상관을 나타냈으나 불만처리 과정과 불만처리 시설과 안내는 큰 영향을 주지 않았다.
5. 불만처리서비스의 만족도를 결정하는 요인으로 인식도는 이용과정, 이용결과, 재방문 의도에 중요한 변수였다.

따라서 치과의료기관에서는 불만처리서비스

에 대해 인식시키기 위해 계속적인 홍보와 의료소비자에게 불만을 제기하도록 고무하며, 불만호소즉시 불만내용을 수정하고 피드백 과정을 거쳐 의료서비스의 질적인 향상과 체계적인 고객중심서비스를 갖추도록 노력해야 할 것이다.

참고문헌

1. Tom Williams 원저, 송인숙, 김정자. 고객불평처리핸드북. 시그마프레스, 1999.
2. 이기춘, 조희경. 의료서비스에 대한 소비자불만족, 불만호소행동 및 재구매 의도. 소비자학연구 1996; 7(2):87-108.
3. 한국소비자보호원. 종합병원 의료서비스 불만처리 실태조사 1996.
4. 보건복지부. 보건복지통계연보. 의료서비스에 대한 불만 내용 1999.
5. 김용현. 의료환경 변화에 따른 병원환경 대처방안에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 2001.
6. 김미영, 송인숙. 백화점의 불만처리 서비스에 대한 고객의 평가와 개선방안. 소비자학연구 2001; 12(4):143-163.
7. 심영, 임미선. 의료서비스에 대한 소비자불만과 불만호소행동 : 청주시를 중심으로. 한국생활과학회 동계학술대회지 2003.
8. 진선규. 만족하지 않은 것은 곧 불만족을 의미하는가? 소비자학연구 1996;7(1):91-108.
9. 원혜일. 우리나라국민의 의료소비자 의식에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 1994.
10. 송인숙, 박상미. 인터넷쇼핑몰의 고객불만 즉처리 서비스에 대한 고객의 평가. 한국가정관리학회지 2002; 20(3):113-125.
11. 문희정, 김철악. 치과의료기관의 의료서비스제공에 관한 연구. 대한치과위생학회지 2000; 2(2):137-149.
12. 서정희. 의료서비스에 관한 소비자만족과 소비자불만호소: 울산시를 중심으로. 대한가정학회지 1995; 33(2):29-41.
13. 제갈경섭, 정성화, 장현중, 송근배. 경북대학교병원 치과진료처 내원환자들의 진료만족도 및 관련요인에 관한 분석. 대한구강보건학회지 1999; 23(2):127-136.
14. 이원승. 치과의료시장 개방에 따른 치과개방의의 대처방안 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 1996.
15. 신은주. 의료분쟁과 그 해결을 위한 새로운 방안모색. 한국의료법학회지. 2000; 7(1):87-107.
16. 박창기, 김공현, 황인경, 김용완. 환자가 인지하는 병원의 의료기술외적 서비스가 환자의 병원 재이용 의사결정에 미치는 영향에 관한 조사연구. 인제대학교 보건대학원. 1992.
17. 안병은, 이수경, 엄석남, 전경후. 응급실 내원객들이 느끼는 불만양상. 가정의학회지 1997; 18(5):541-547.
18. 이승후. 서비스불평처리에 대한 경험이 고객만족 및 관계의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 홍익대학교 대학원 석사학위논문. 1999.

Abstract

Client Services Evaluation in Dentistry Sector

Ji-Hyoung Han, Jin Kim¹

Dept. of Health Management, Graduate School, Hanyang University, ¹Dept. of Public Health,
Graduate School of the Environment & Health, Chosun University

Key words: grievances, client services, medical services and medical clients

The purpose of this study was to examine how clients who visited dental institutions perceived client services, what sorts of client services were provided to them and to what extent they were satisfied with them. It's ultimately meant to seek ways to enhance and enlarge client services. A survey was conducted on 379 residents who used dental institutions in Seoul and Gyeonggi provinces, and the findings of this study were as follows:

1. 64.6 percent of the people investigated weren't aware of client services, and 33.0 percent viewed them as part of medical services. 77.5 percent had grievances about dental institutions they'd ever used.
2. The biggest complaint was that the dental treatments they received weren't covered by the dental insurance. As for how to solve their grievances, the largest group of them told the employees of the dental institutions about their complaints or didn't use them again. When asked whether the dental institutions took any steps to get rid of their grievances, the greatest group replied they had no idea, and the second largest group answered they took no measure.
3. By age and educational level, those who were in their 60s and up and stopped at elementary school were best cognizant of client services. Among client service variables, they were most satisfied with how the employees handled their complaints, and as to overall satisfaction, their willingness to revisit ranked highest.
4. Concerning connections among client service awareness, service variables and overall satisfaction level, their awareness of client services had a positive correlational relationship

with every service variable and satisfaction level. Among the service variables, prompt client services and employee attitude were positively correlated to overall satisfaction level, but service procedure, facilities and information services exercised little impact on that.

5. As for what factors affected their content with client services, their client service awareness was identified as one of the important factors to influence their use of dental institutions, the outcome of their visit and their willingness to revisit.

The above-mentioned findings suggested that dental institutions should strengthen publicity activities to inform people of client services, and encourage them to express their grievances. In addition, they should take an immediate action to remove their complaints, and try to get a successful feedback to offer higher-quality medical services and customer-oriented services.